

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah untuk berpindah ke bank lain (studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi) dan bagaimana pengaruh faktor tersebut dalam mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah untuk berpindah ke bank lain. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 110 kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor 1 terdiri dari variabel : Staf bank syariah menyediakan layanan secara efisien dengan faktor *loading* 0.525, Kesalahan Bank syariah tidak dapat dikoreksi dengan faktor *loading* 0.609, Staf Bank syariah tidak melakukan upaya ekstra untuk memecahkan masalah dengan faktor *loading* 0.495, Cabang bank syariah di daerah saya ditutup dengan faktor *loading* 0.820, Bank syariah pindah ke lokasi geografis baru dengan faktor *loading* 0.806, Saya pindah ke lokasi geografis baru dengan faktor *loading* 0.841 dan Layanan produk yang ditawarkan tidak memenuhi kebutuhan spesifik saya dengan faktor *loading* 0.482
2. Faktor 2 terdiri dari variabel : Tampilan iklan bank syariah yang menarik akan mempengaruhi keputusan saya untuk beralih bank dengan faktor *loading*

0.920, Kata-kata iklan bank syariah yang menarik mempengaruhi keputusan saya untuk beralih bank dengan faktor *loading* 0.932 dan Humor iklan bank syariah yang menarik mempengaruhi keputusan saya untuk beralih bank dengan faktor *loading* 0.901.

3. Faktor 3 terdiri dari variabel : Bank syariah tidak dapat diandalkan dengan faktor *loading* 0.918, Bank syariah tidak dapat dipercaya dengan faktor *loading* 0.917 dan Bank syariah tidak stabil secara finansial dengan faktor *loading* 0.864.
4. Faktor 4 terdiri dari variabel : Saya tidak akan merekomendasikan bank syariah kepada orang lain dengan faktor *loading* 0.760, Saya tidak puas dengan pengalaman perbankan saya dengan faktor *loading* 0.839, Saya tidak mau lagi menjadi nasabah bank syariah dengan faktor *loading* 0.801 dan Bank syariah tidak menawarkan berbagai macam produk layanan (misalnya pembiayaan, tabungan) dengan faktor *loading* 0.475.
5. Faktor 5 terdiri dari variabel : Bank syariah menyediakan layanan tidak seperti yang dijanjikan dengan faktor *loading* 0.837, Bank syariah tidak memberitahu saya tentang perubahan layanan dengan faktor *loading* 0.863, Staf bank syariah tidak cepat menanggapi permintaan saya dengan faktor *loading* 0.825 dan Staf bank syariah tidak memiliki kompetensi untuk memecahkan masalah dengan faktor *loading* 0.621.
6. Faktor 6 terdiri dari variabel : Lokasi cabang bank syariah nyaman dengan faktor *loading* 0.907, Jam buka bank syariah nyaman dengan faktor *loading*

0.931, Akses ATM nyaman dengan faktor *loading* 0.872 dan Staf Bank syariah sopan dan ramah dengan faktor *loading* 0.417.

7. Faktor 7 terdiri dari variabel : Bank syariah mengenakan biaya tinggi dengan faktor *loading* 0.765, Bank syariah mengenakan biaya tinggi untuk pembiayaan konsumsi dengan faktor *loading* 0.879, Bank syariah mengenakan biaya tinggi untuk pemilikan rumah dengan faktor *loading* 0.876 dan Bank syariah menyediakan bagi hasil rendah pada rekening tabungan dengan faktor *loading* 0.448.
8. Faktor 8 terdiri dari variabel : Saya sangat berkomitmen dengan bank syariah dengan faktor *loading* 0.866 dan Saya ingin tetap menjadi nasabah bank syariah dengan faktor *loading* 0.872.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor perpindahan tanpa sengaja sangat berpengaruh terhadap keinginan nasabah bank syariah mandiri cabang Bukittinggi untuk berpindah ke bank lain, hal tersebut terjadi ketika nasabah bank syariah mandiri cabang Bukittinggi berpindah ke lokasi baru seperti pindah rumah karena alasan pindah dinas atau pindah tugas, bisa juga terjadi karena cabang bank tersebut pindah ke lokasi baru atau di tutup. Sedangkan faktor komitmen pelanggan tidak berpengaruh terhadap keinginan nasabah bank syariah mandiri cabang Bukittinggi berpindah ke bank lain karena nasabah yang telah berkomitmen dengan bank syariah tersebut akan tetap menjadi nasabah di bank syariah mandiri cabang Bukittinggi dan tidak ada keinginannya untuk berpindah ke bank lain.

## **5.2 Implikasi Penelitian**

### **1. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi**

Bagi bank syariah mandiri cabang Bukittinggi diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya terhadap nasabahnya agar tetap loyal dalam menggunakan jasa bank tersebut.

### **2. Bagi Nasabah**

Bagi nasabah agar meningkatkan pengetahuan keuangan syariah mereka agar mudah dalam pengambilan keputusan apakah tetap menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi atau berpindah ke bank lain.

### **3. Bagi Akademis**

Bagi akademis diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber pengetahuan yang baru dan bisa mengembangkannya menjadi penelitian yang lebih baik lagi.

## **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari hasil dari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki keterbatasan, oleh karena itu diharapkan untuk diperhatikan oleh peneliti dimasa yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

### **1. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diajukan masih relatif kecil.**

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang diteliti.

### **2. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian ke Bank Syariah Lainnya.**

3. Adanya responden yang kurang memahami pernyataan yang ada pada kuesioner khususnya pada responden yang berusia lanjut.
4. Adanya responden yang mengeluh karena banyaknya pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkecil jumlah pernyataan yang ada di dalam kuesioner.

#### **5.4 Saran**

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah sampel yang akan diteliti dan mencoba untuk melakukan penelitian pada responden lain.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitiannya, tidak hanya pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi juga pada nasabah bank lain.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah faktor lain dalam penelitiannya.
4. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar memperkecil jumlah pernyataan yang terdapat dalam kusioner sehingga tidak membuat responden mengeluh dengan jumlah pernyataan yang diajukan dan memakai metode lain yang lebih efisien seperti metode survei online dimana biayanya lebih kecil dan waktu yang lebih efisien.